
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Second Semester Examination
Academic Session 2006/2007

April 2007

RTK 537 – Bisnes dan Ekonomi Pelancongan
(The Business and Economy of Tourism)

Masa: 3 jam
(Duration: 3 hours)

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **EMPAT** muka surat yang tercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

*Please check that this examination paper consists of **FOUR** printed pages before you begin the examination.*

Pelajar dibenarkan menjawab semua soalan dalam Bahasa Inggeris **ATAU** Bahasa Malaysia sahaja.

*Students are allowed to answer all questions either in English **OR** in Bahasa Malaysia only.*

Jawab **LIMA** soalan sahaja.

*Answer **FIVE** questions only.*

...2/

- 2 -

1. Keputusan sesebuah bisnes atau organisasi pelancongan untuk menawarkan multi-produk satu pasaran atau satu produk untuk pelbagai pasaran bergantung kepada beberapa faktor. Bincangkan faktor-faktor tersebut dan kaitkan dengan contoh-contoh di bawah:-
 - (a) multi-pasaran/satu produk untuk semua
 - (b) satu pasaran/pelbagai produk
 - (c) satu pasaran/satu produk

The decision whether a tourism business or a tourism organization should go for one market or several, offering a multi-product mix or a single one, depends upon several factors. Discuss those factors and give your examples to the market/product mix options, as listed below:-

- (a) several markets/single product for all
- (b) single market/multi-product mix
- (c) single market/single product

(20 markah/marks)

2. Perang harga yang berlaku di antara Air Asia dan Sistem Penerbangan Malaysia dipengaruhi oleh ciri-ciri asas dan strategi harga. Bincangkan.

The recent price war between Air Asia and Malaysia Airlines are influenced by basic attributes of pricing and pricing strategies. Discuss.

(20 markah/marks)

3. Rangkaian agensi pelancongan masih mampu bertahan walaupun berhadapan dengan era internet dan Teknologi Maklumat. Kaitkan perbincangan anda dengan **kuadran yang relevan** dalam Matrik Maklumat Pelanggan yang terdapat dalam promosi pelancongan.

*Travel agency network is still booming despite the advent of internet and Information Technology. Explain and relate your discussion to the **relevant quadrant** in Consumer Information Matrix in tourism promotion.*

(20 markah/marks)

4. Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia giat mempromosikan negara ini kepada pelancong asing sempena Tahun Melawat Malaysia 2007. Pada pandangan anda, kenapa pendekatan 'segmentation' adalah penting bagi organisasi ini? Berdasarkan kepada **perspektif organisasi**, kuadran manakah yang terdapat dalam Matrik Maklumat Pelanggan yang paling sesuai untuk digunakan oleh Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia? Kenapa?

*In conjunction with Visit Malaysia Year 2007, Tourism Malaysia is rigorously promoting our country to foreign visitors. Why do you think that segmentation is very important in its approach? From an **organizational perspective**, which quadrant of Consumer Information Matrix is the most relevant to be utilized by Tourism Malaysia? Why?*

(20 markah/marks)

5. Perkembangan yang tidak stabil di Selatan Thailand serta beberapa bencana alam yang menimpa negara Indonesia telah memberi impak kepada industri pelancongan di negara-negara Asean khususnya Malaysia. Bincangkan apakah 'Pelan Pemasaran' yang boleh dilaksanakan bagi menaikkan kembali Malaysia sebagai destinasi pelancongan terkenal di dunia.

The unrest situation in Southern Thailand and natural disaster in Indonesia have affected the tourism industry in the region, particularly Malaysia. Explain what 'Marketing Plan' is required to boost Malaysia as one of the top tourist destinations in the world.

(20 markah/marks)

6. Antara isu utama yang mempengaruhi busines industri pelancongan masa kini adalah aspek persaingan antara operator atau pemilik, gelagat dan corak perjalanan pelancong, strategi pemasaran serta persekitaran ekonomi dunia. Bincangkan dengan contoh-contoh yang relevan.

Competition between tourism operators, tourist characteristics and travel pattern, marketing strategy and global economic environment are among the main issues that influence the tourism business today. Discuss and give relevant examples.

(20 markah/marks)

- 4 -

7. Secara tradisi, lawatan terhadap rakan dan saudara mara (VFR) dianggap sebagai satu pasaran yang tidak menguntungkan. Namun, pasaran ini telah mengalami perubahan dan menunjukkan pertumbuhan positif. Terangkan kenapa dan bagaimana VFR boleh menyumbang kepada industri pelancongan.

Traditionally, Visiting Friends and Relatives (VFR) is often regarded as less promising and non-revenue generating segment. However, the trend has changed and there has been positive growth of VFR market. Explain why and discuss how VFR can benefit the tourism industry.

(20 markah/marks)

- 000 O 000 -